

政务服务O2O：模式比较与**实践

产品名称	政务服务O2O：模式比较与**实践
公司名称	东莞市数云网络科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	广东省东莞市松山湖园区瑞和路1号2栋501室02
联系电话	18002820787 18002820787

产品详情

以第三方评估资料和新闻媒体报道为基础，对地方政府政务服务的建设模式和典型实践进行归纳和总结。认为就政务服务提供方式而言，存在线上提供和线下提供两种不同模式类型。其中，线上模式的建设重点在接入渠道、内容体系、技术支撑平台，线下模式则更加强调实体大厅的空间布局与功能定位、组织结构、审批业务流程调整和再造。未来政务服务模式应该是建立在线上、线下有机融合基础上的政务O2O模式。与前两者比较，O2O模式具有较强包容性、场景化和嵌入性以及泛在性等典型特征。

一、引言：简政放权与政务服务新变化“政务服务”一词在我国政府文件话语体系中出现较晚。较早的与政务服务相关的词汇主要是行政审批和行政服务。2011年8月，中共中央办公厅和国务院办公厅联合印发《关于深化政务公开加强政务服务的意见》，首次将“政务服务”和政务公开并列，共同作为服务型政府建设的重要内容。从行政审批到政务服务演变，“体现了审批制度改革的自然演进，同时对政府职能转变和群众满意度提高有着重要的作用”。自2013年新一届政府上台以来，随着简政放权的加快推进，政务服务领域的改革更是突飞猛进，出现许多新现象和新变化。

一是政务服务相关审批性权力在中央和各级地方政府之间进行再次分配，省、市两级政府审批权力减少，管理和服务呈现重心下移趋势。以浙江省杭州市为例，根据杭州市编办2014年公布的权力清单，2014年杭州市精简、下放审批和服务事项11261项，市级剩余事项仅占原来的28.5%。事项精简下放改变原有政府职能配置结构，“权力在市场、社会以及横、纵四个向度”发生转变和调整。

二是地方性实体政务大厅出现重建热潮，行政审批局、省级行政服务中心建设日益受到重视。简政放权改革首先是政府职能调整，同时也必然伴随着原有****的内部结构以及部门间关系的调整。在2013年开始的新一轮政府体制改革中，许多地方政府为改善政务服务陆续成立了行政审批局。在许多省份，省级政务服务中心作为改革的重要支撑也陆续设立。不仅如此，在实体大厅建设上，也有许多政府对原有政务服务大厅进行改革和重建。更好的政务大厅和服务环境成为地方政府推进便民服务改革的重要举措。

三是网络政务大厅和移动政务大厅建设加快，“数、云、端、网”支撑下的政务服务建设走向深化。以大数据、云计算、物联网等为代表的新一代信息技术的发展，极大地改变了信息流动和社会生产方式，促进政府治理和电子政务向智慧服务方向发展。2016年，国务院办公厅转发《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》，以新一代信息技术为引领的线上政务服务建设进入新的阶段。强调“统筹协调”“互联互通”以及借力高科技实现政务服务的现代化是政务服务发展的重要方向。“能上尽上”“一张网”“一卡通”成为地方政府建设的重点。政务服务领域的这些新变化优化了服务环境。同时，对于实践部门工作人员而言，新变化也引起了一些冲击和疑惑。较为集中地表现在改革过程中如何处理好实体政务大厅与网络大厅的关系上。一种观点认为，实体大厅是政府向公民提供服务的载体，并且其管理层对于推动政务服务标准化和规范化，起着极为重要的作用。因此，未来应该加强实体大厅的硬件和管理机构配置，逐渐实现从服务中心向审批局过渡。而

另一种观点则认为，网络大厅建设可以使政务服务突破时空限制，并且由于服务和管理重心不断下移，市级及市以上政府没有必要重建新的实体大厅，实体大厅和政务服务中心的*终命运应该是走向消亡。政务服务改革应该以网络虚拟大厅建设为主。那么，在实践中究竟应该如何恰当地处理实体大厅与网络大厅建设之间的先后关系，他们建设的侧重点和功能定位各有怎样的不同。本文通过整理和分析第三方评估获奖或媒体广泛报道的政务服务建设典型案例，区分和比较服务中心建设过程中的线上、线下两种模式，并结合典型地方实践对两者的构成要素、特点以及优势和不足进行分析，提出未来服务中心建设应该合理结合两者优点，实现线上线下一体化的融合政府服务O2O的管理模式。

二、政务服务的线上模式与线下模式

（一）线上模式

所谓线上模式，就是指政府在线提供政务服务。其核心是“上网”，旨在通过逻辑集中的网络政务大厅建设，解决政务服务办理的空间、时间限制的问题，提高政务服务效率和质量。从建设内容看，政务服务“线上模式”建设内容主要包括接入渠道、内容以及技术支撑平台等几个方面。

接入渠道是政务服务到达公众的途径与方式。在“互联网+政务服务”的过程中，渠道问题与技术形态密切相关。在“互联网+政务服务”发展早期，“网上政务服务”主要是指以电脑终端为入口的服务提供。“互联网+政务服务”表现为门户网站和网络政务大厅的建设。而随着信息通信技术的进一步发展和移动终端的日益普及，微信公众号、政务微博服务矩阵以及****自己开发的政务APP逐渐进入“互联网+政务服务”的建设范围。不同的政务服务渠道在满足服务需求方面的能力会有所差异。费军教授曾从实用性的角度出发将门户网站、政务微博等四类平台进行比较。表1列举了当前主要的政务服务渠道在流量导入、用户黏性等方面的差异。其中政务微博、微信以及支付宝等第三方平台多具有强流量导入、用户黏性较强等特点，但其不足之处在于可扩展性、弱承载能力不够。相反，专门的门户网站和网络政务大厅虽然具有较强的政务服务能力，但相对而言，其在用户流量方面有较多的不足，其运行管理需要综合利用搜索引擎优化等手段进行用户引流。在地方实践方面，从渠道角度对政务服务进行创新主要是沿着渠道的横向拓展、运营管理方式变革以及服务提供的定制化和智能化三个方向进行。

一是接入渠道横向拓展和多元化。与渠道的技术特征相关联，许多地方政府对线上政务服务创新扩展的首要表现，就是从横向上拓展政务服务的渠道，主要表现在建设政务微博、政务微信以及政府APP等政务服务渠道。在实践中还有的地方政府开始考虑和重视不同渠道之间的政务整合问题。如浙江省等省份建立政务微博矩阵，在政务信息的联动发布方面发挥重要作用。北京市、成都成华新区等地区创新“双微联动”的服务方式，进一步整合政务微博与微信功能。二是运营管理方式的变迁。主要表现在渠道运营管理过程中的外包和公私合作。所谓的外包是指将“过去自建或者自管的内容通过市场化机制或授权委托交给专业机构来完成”。而公私合作则是指“政府与企业合作建立公共信息服务平台，政府侧重于政策的制定和指导，而企业则负责信息的具体运营和操作”。渠道运营管理中外包和公私合作的兴起，一方面与政府优先的财力、物力有所关联，另一方面也受公众对服务质量要求的提高相关。它可以使政府充分利用市场资源，发挥市场管理灵活的优势。在代表性实践方面，比较典型的案例包括“政务服务热线外包”以及北京市朝阳区的智慧服务网等。三是用户行为和偏好数据的记录与精准化的服务推送。新一代信息技术的发展改变了用户与服务提供者之间的关系。移动APP以及各类订阅号的发展使用户和政府之间更容易建立一种相对稳固的对应关系。基于用户行为习惯和个性特征的推送以及个性定制化服务，成为许多地方政府政务服务创新的突破点。比如，上海气象科技服务中心可以基于用户位置提供**的信息推送和气象预警功能。武汉交警的微信号则可以实现违法信息的主动推送。在智慧旅游方面，“广州微景游”则可以为游客提供实时的景区地图和智能问答等服务。

内容体系建设

内容是线上政务服务的重点和核心。内容体系的建设和创新主要可以围绕内容的广度和丰富程度、内容的呈现方式以及内容的深度等维度进行展开。

一是内容广度。内容广度指线上政务服务所包含内容的多少。一般来说，线上政务服务的内容建设都会包括机构信息、领导情况、办事事项、管理制度、新闻发布等基本内容。近年来，地方政府政务服务的内容体系建设方面有两个亮点较为突出，即以广东、浙江、贵州等省份为代表的服务事项清单纵向一体化建设，以及以招生、住房保障、身份证办理等代表的便民服务事项内容建设。这里所谓的“服务事项清单纵向一体化”，是指以省级统一平台为基础，建设涵盖省、市、县等多级政府政务服务的内容体系。

二是内容呈现方式。政务服务事项分类方法是内容呈现方式的一个重要方面。在“一站式”政务服务平台中，事项依据一定的组织方式呈现在用户面前。而这种服务信息的组织方式直接影响到公民的服务体验，甚至可能造成一定的信息查询障碍。对各地区政务服务平台的信息展现方式进行分析，可以发现其在服务事项的分类上也各有不同。其中，比较常见的分类方法有部门分类法、生活事件分析法、主题分类法、人口属性分类等。部门分类法是门户网站建设早期出现的一种分类方法，其典型特点是根据各部门职能来组织信息的呈现。这种分类方法方便了部门进行信息的公布和管理，但是对于用户而言，其实用性较差。尤其是当某一事项涉及多个部门管理时，用户不得不反复点击各个部门的网络页面，有时也可能找不到需要的信息。当前，我国的绝大多数政务服务中心都基本上保留

了这种信息分类方式。生活事件分类法则是一种“基于用户日常生活中遇到，或与公共服务有关的生活事件来组织、整合服务的方法”。这种服务事项的分类为用户提供了更加便于理解的人性化的服务。如成都市政务服务中心对与个人相关的办事服务就分为生育、户籍、教育、文化、卫生、医疗等子类。主题分类则是依据一定的主题类别进行服务信息呈现的方式。如武汉市市民之家网站，就将所有的服务分为行政审批服务、公共资源交易、中介配套服务等不同的主题。另外，人口属性分类也是常见的一种服务信息聚合方式，如我国的中央政府网站就是首先按照公民、企业、社会组织、外国人等分类方式对服务信息进行初步分类。除了服务事项分类展示之外，清单式的管理和展示也是内容展示创新的一个方面。这里所谓的清单管理是指“以列举的方式详细记录管理对象的基本情况并借此开展管理控制活动的一种管理手段”。在清单化的管理和内容展示方式方面，影响比较大的实践包括浙江省提出“四张清单一张网”的建设，广东省在全省范围内实行的“同一事项、同一标准、同一编码”的制度建设，以及贵州省“标准化的模板为基础，逐项编制公民的办事指南”的管理实践。清单管理的标准化和一体化提高了公开内容的质量和百姓获取的便捷性。三是服务内容的功能深化。根据美国**学者Layne的划分，电子政务的项目随着它的整合程度、组织复杂性、技术复杂性的提高，主要经历了单向交流、在线交互、政府运作的功能领域整合以及政府的水平整合四个阶段。不同的项目从低级向**的发展过程，实际上代表了服务内容功能深化程度的差异。从当前地方政府实践来看，尽管横纵整合一体化的虚拟政府发展阶段尚未实现，但也出现了一些具有“一体化趋势”的地方实践。例如，福建省依托电子证照库建设初步实现基于身份证号码的“一号式”服务。广东佛山则基于信息化建设推动政务服务“一门式”服务。在移动端，广东肇庆则以微博为载体，通过“肇庆市公安机关网络问政口径库”“问政树”和“微博专家团”的建设，建立智能化、制度化的问政回应。 技术支撑平台是线上功能实现的基础。政务服务领域涉及技术支撑平台的*新管理实践，多与云计算技术密切相关。云计算依托虚拟化技术，通过整合分布式资源实现大规模、可扩展的协同工作。它具有超大规模、虚拟化等特征。云计算技术的发展使得信息系统的部署以及信息共享的方式相比以前发生极大的变化。仅就信息共享方式而言，传统上政府间的信息共享模式主要存在点对点的信息交换、信息资源管理中心交换、工业总线式的前置交换等三种信息共享的方式和模型。不同的交换模式在现实生活中各有应用。相对于信息的交换需要而言，现有的交换模式面临落地实施困难、效率不高等诸多问题。而云计算的发展从根本上改变了信息共享的方式。原有的以物理分散方式存储的政府数据通过云可以相对集中地存储于云平台之中。这样可以方便地解决信息系统之间的因互操作性而带来的共享问题。与此相关联，新的政府服务平台建设，应用云计算推动信息共享和政府服务创新基本上成为各地政府的通行做法。其中，较为典型的是贵州省电子政务“云平台”建设。在信息化建设过程中，贵州省充分利用信息化起步晚、已有信息系统较少的优势，在全省开展业务系统应用迁云工作。目前，初步可以实现“进一张网办全省事”的大审批服务格局。线上模式建设的核心要素及其典型的地方实践如表2所示。（二）线下模式与线上模式强调“上网”不同，线下模式建设重点强调“在场”。它试图通过服务窗口和事项的布局、人员调整以及具体的审批管理制度和流程调整从而达到提高服务效率和水平的目标。现实生活中，线下模式的建设往往依托服务中心（审批局）和实体大厅进行。一般来说，线下模式的建设内容往往包括服务大厅的空间布局与功能定位、大厅（服务中心）与各协同部门的结构关系调整以及具体的审批业务流程再造三部分。 服务大厅的空间布局与功能定位政务服务中心建设的*初目的，是为了减少****布局分散给群众办事带来的不便。它通过物理集中的方式将与百姓密切相关的事项和部门集中到单一建筑物中，并进行统一管理。此时服务中心建设和布局重点在于“一站式”。随着简政放权和审批改革的深化，服务中心（大厅）的布局呈现由“一站式”向“一窗”“多点”“多功能”演变的趋势。“一窗”是对“一站式”服务方式的革新和深化。传统上“一站式”大厅的建设重点在于部门和事项的入驻。而“一窗”则深入到“一站式大厅”内部。它强调将集中于大厅的办事事项按一定标准（主题或生命周期）进行合理划分和导航设计，保证同类主题事项“一窗式”地“接件”和“出件”。“一窗式”功能的实现依赖于各部门业务的协同和信息共享。“多点”则是对“一站式”服务的纵向延伸。主要表现在延伸到基层的大量便民服务中心、代办点以及流动服务站的建设。如成都市双流区政务服务中心提出“十五分钟生活圈，政府服务在身边”口号，通过一站多居和代办点的形式向公民提供便捷政务服务。长春市同心街道提出“多站式”政务服务模式，通过“社区分站”的建设打造15分钟“服务半径”。而在威海市环翠区则以“流动政务服务站”为建设主题，通过区分“流动上门服务和预约上门服务”两类服务向公民和企业提供便捷高效的政务服务。“多功能”则主要体现政务服务中心在功能定位方面的发展变化。传统上“一站式服务中心”主要是政府向公民提供各类审批服务场所，而“多功能”的发展则主要体现“服务中心”功能从“审批”向“服务”本身的回归。代表性案例有武汉市的“市民之家”以及四川省眉山市的政务服务中心。武汉的“市民之家”将中心建设定位于“提供行政服务，展示城市未来，接受市民监督”三大任务，突出“办事大厅

、展示大厅、城市客厅”功能。它不仅可以为公民提供审批类的政务服务，同时也集成整合了城市规划展览馆，并定期举办“市民大讲堂”和“江城之恋”等面向市民的公益活动和服务。在四川省眉山市，政务服务中心建设则定位于“党务政务大集中，线上线下大整合，服务监督一体化”的平台建设，中心不仅集成了党政等各类行政性的服务，还可以为公民和企业提供水、煤、电等费用缴纳、征信查询等各类便民性的服务内容。组织结构从部门和人员构成角度看，服务中心建设往往涉及到多个不同****和组织。因此，对服务中心的组织结构进行变革和调整也是线下政务服务模式创新所必须考虑的重要内容。总结来看，当前主要有三种服务中心的建设模式和实践。一是“业务部门-服务窗口”模式。在这一管理模式下，一级人民政府的业务部门将原来分散于各科室的服务和审批事项以“窗口服务”的方式集中到一个统一的办事大厅，由办事大厅的窗口服务人员向公众或企业提供业务咨询、服务事项的受理和结果查询等服务。这种“一站式”服务的优点在于将审批和服务事项的受理过程公开化、透明化，便于提高工作人员的服务态度，提高服务效率，遏制审批腐败现象。在这种管理模式下，服务窗口的工作人员在人事、财务等管理上依然隶属于原来的业务部门，它并没有改变原来的部门之间的相互关系和业务流程。对于公众或企业而言，“门难进，脸难看”的情况能够得到部分解决，但是由于部门间的业务关系并没有整合和协调，当办理业务和事项涉及多个业务部门时，“跑断腿”的现象依然存在（参见图1）。农业农村部、国家发展与改革委、交通运输部等政务服务大厅创新建设多属于这种类型。二是“业务部门-服务窗口-中心管理层”模式。当政务服务中心进一步发展，将若干个部门的业务窗口以物理集中方式安排到实体性的办事大厅中，并设置专门的组织机构进行协调或管理时，政务服务中心的管理模式就从“业务部门-服务窗口”模式转变到“业务部门-服务窗口-中心管理层”模式。政务服务中心的管理开始具有多元复杂性特征。管理结构也呈现具有矩阵式管理的特征。在这种新的管理模式下，主要涉及业务部门层、窗口服务层以及中心管理层三个不同管理主体和层次（参见图2）。在管理职能和权限方面，政务服务中心的管理层对中心内部的工作人员享有充分的管理权，而对入驻中心的窗口工作人员一般只负责其考勤等日常监督管理，不具备履行实质性的审批权限和职能。三是行政审批局模式。这种模式的主要特点是将业务部门履行的行政审批事项和便民服务事项的法定权力转移到政务服务中心的管理层。由政务服务中心代表****行使所有的行政审批权力（参见图3）。政务服务中心的管理层与业务部门之间分工更加明确，即政务服务部门负责行政审批工作，并就审批结果承担法律责任。业务部门则负责事中和事后的监管工作。两类主体在公文信息、审批信息等方面实行共享和协作。就服务中心管理层与服务窗口层之间的关系而言，按照“编随事走，人随编走”的原则，将窗口工作人员的管理权限完全转移到管理中心，由中心统一进行管理。目前，全国层面实行这种管理模式的政务服务中心并不是很多。截至2015年12月，实行审批服务局管理模式的政务服务中心主要有四川成都武侯区的行政审批服务局、银川行政审批服务局、天津滨海新区行政审批局以及江苏南通行政审批局等。审批业务流程调整和再造审批业务流程调整和再造是政务服务线下模式建设的核心内容，同时也直接影响线上政务服务效率和效果。从1999年浙江金华政务服务中心成立至今，地方政务服务实践者积累了大量的审批业务流程调整相关的优秀实践。从内容上看主要包括两集中两到位、容缺受理、模拟审批、区域联评、联审联办与联合踏勘等。这些创新主要集中在两个领域。一是与审批权限再分配和权力监管相关的管理创新，突出的案例是首创于四川眉山的“两集中、两到位”的实践。该实践在创新传播的过程中不断演变发展，有“三集中、三到位”或“四集中、四到位”等不同提法。其本质都是将原有分散审批权限集中到一个科室，然后将其纳入服务中心和网络平台的监管范围。另一个领域则针对具体审批过程中的要件和流程。比如，“容缺受理”和“模拟审批”都是在完成审批所要求材料不完全具备的情形下，为提高审批效率进行的创新。不同的是“容缺受理”针对的“次要审批材料不全”的情形，而模拟审批则是针对建设项目领域，土地出让许可等核心审批要件缺乏情形下的管理创新。“区域联评”“联审联办与联合踏勘”等创新则主要是将原有若干串行或分散进行的审批和评估环节改为一次性并行，从而提高审批效率。线下模式的创新维度和主要内容如表3所示。三、政务服务O2O：线上与线下的融合与超越在政务服务建设和发展过程中，线上和线下两种模式的侧重点有所不同，其服务人群也有所差异。“线上模式”建设的侧重点是渠道、内容以及支撑平台，其目的在于“在线化”。这种具有很强技术特色的服务提供模式，在实际应用中面临“数字鸿沟”等方面的制约。比如老年和贫困人群要接受线上服务模式可能会面临较大困难。此外，对于“线下模式”而言，其建设侧重点在于实体大厅的布局、管理以及审批流程的变革和再造。线下模式建设在一定程度上可以缓解“数字鸿沟”带来的困惑。然而，如果过度强调线下，则与“互联网+”的发展趋势以及年轻人的生活习惯又不完全相符。因此，在实践中，从提高顾客需求和体验角度出发，线上和线下的建设模式往往是相互融合的。实现政府服务O2O，建设线上和线下融为一体的政务服务体系应该是政务服务的发展趋势。（一）政务服务O2O：内涵与范式O2O即OnlinetoOffline，在有的文献中也被解释为OfflinetoOnline。作为一种电子商务模式，它代表了一种将商品和服务的线

上提供方式和线下提供方式相融合的努力。在“OnlinetoOffline”的模式中，“商户将商品打折、促销以及服务预定信息发布于特定的网络平台之上，消费者在线上挑选和购买服务后到线下享受和使用产品”。相反，在OfflinetoOnline模式中，“消费者先在线下实体店选购或体验后，再通过线上的方式支付。”从线上、线下的划分到服务的O2O，可以充分兼顾不同人群的特点和服务需求，*大限度地发挥技术优势，从而提高服务的效率和质量。具体到政务服务领域，O2O的服务模式同样具有相当优势。从当前地方政府实践来看，政务服务O2O主要可以概括为两种类型。不同类型适用情景有所差异，实践中也各有优势。

线上辅助线下，以线下办理为主（OnlinetoOffline）当政务服务的提供过程需要较多的面对面沟通，或者受制于信息系统互操作性限制信息共享无法有效实现时，该模式具有较强的适用性，如涉及现场踏勘、审图等环节工程建设类的服务项目。在此类应用模式下，尽管“一站式”网上办理无法有效实现，但是依然可以通过“互联网+”的方式有效提高政务服务效率和质量。线上平台建设可以通过咨询、引流以及监督和赋权方式提高线下大厅的服务水平。一是通过线上内容体系建设，为企业和用户办理业务提供各种事前的咨询、预审服务以及事中、事后的查询服务。二是将线上预约与同城通办服务结合，可以方便公众根据需要自主地选择服务办理地点和时间，提高线下服务的弹性。三是通过线上平台的建设，保证审批过程的全程留痕，提高审批监管能力，为服务提效奠定基础。

线下支撑线上，办理以线上为主（OfflinetoOnline）这种融合方式强调政务服务的“网上一站式”办理。同时由于考虑到网络办理对公民素质、信息共享以及电子签名等技术的要求较高，所以在建设时将网络办理与各类代办制度建设、业务流程再造和公民信息习惯的培养有效结合。一是各类线下代办服务的建设可以有效地缓解“数字鸿沟”现象对网络大厅的挑战。“代办过程”要注意证据留存和本人同意。二是线上系统建设离不开线下管理和流程制度再造。建立在流程再造基础上，信息化可以有效“降低部门分割状态，重新整合价值链”。三是线上平台和网络大厅的建设依然离不开“线下向线上”的引流。可以通过线下推广的方式引导公众养成网络办事习惯。

（二）O2O情形下政务服务的主要特点相对于单纯的线上模式和线下模式，O2O情形下政务服务建设应该具有更强的包容性、场景化和嵌入性以及泛在性等特点。包容性包容性强调电子政务的发展可以为“所有人提供相对平等的信息获取机会，可以为边缘和弱势群体带来帮助”。包容性是民主政府维护社会公平的必要责任。对于线上政务服务提供而言，包容性问题无法回避。政务服务O2O的模式可以融合线上和线下优势，推动电子政务的包容性增长。首先，以O2O为目标的电子政务发展所强调的政务服务“互联网+”不仅重视技术的先进性，同时还关注技术自身的适用性，强调政务服务多渠道建设以便满足不同人群的需求。其次，O2O模式注重线下模式建设的重要性，通过代办模式的发展为“落后人群”提供一定的技术支撑和辅助。*后，在服务设施提供上，O2O模式还强调普惠性的技术服务设施建设，方便公民接入网上政务服务。

场景化和嵌入性场景化和嵌入性主要呈现政务服务与公民生活之间的关系。对于绝大多数的公民而言，传统申请政务服务是属于特殊原因“不得已”而为之的一种互动。它脱离于公民日常生活之外，具有黏性低的特点。而简政放权背景下政务服务发展使这种“例外性”行为与公民日常生活场景日益融合，主要表现在两个层面：一是就政务服务的空间而言，其不再属于“专门、独立的信息系统”，而是与其他市场和社会服务分享公共的、第三方的服务平台。办理纳税、罚款缴纳、证照审理将与网上购物一样，在同一平台基于类似的操作而实现。二是就公民申请政务服务实体空间而言，政务大厅的功能日益综合化，服务性功能也日益突出。办事大厅、展览大厅、市民活动中心、购物中心等功能呈现日益融合趋势。政务服务也就自然嵌入到公民日常生活中。泛在性泛在性体现在政务服务接入和提供的方式。随着政务服务O2O模式的发展，“同城通办”“跨域通办”日益流行。政务服务本身逐渐脱离地区和行政区划限制。跨层次多点布局的各类服务、移动终端、自助设备都将成为政府向公民提供公共服务的入口。政务服务提供的“泛在性”也是O2O模式下政务服务的一个重要特点。

四、小结本文以第三方评估资料和新闻媒体报道为基础，对地方政府政务服务的建设模式和典型实践进行归纳和总结。就政务服务提供方式而言，存在线上提供和线下提供两种不同模式类型。针对不同的类型和要素，地方政府探索出了一系列的典型做法。通过对这些典型做法进行归纳和分析，提出未来政务服务提供应该是建立在线上、线下典型实践基础上的O2O模式。这种模式可以整合线上、线下的优势，具有包容性、嵌入性以及泛在性的特点。值得注意的是线上、线下模式的划分，其目的在于区分和识别“互联网+”政务服务的关键要素。其概念类似于韦伯所提出的“理想型”。现实中，很难找到单纯以线上或线下为建设内容的服务中心。实践中的服务中心多是两者的综合，而它们的区别则主要在于特定时期内建设重点的差异。未来研究可以深入到每种典型实践内部，对其与政务服务提高之间的关系进行细致分析。